

# Palautteella on väliä

Kyselyn yhteenveto 21.6.2021

# Mitä, missä, milloin?

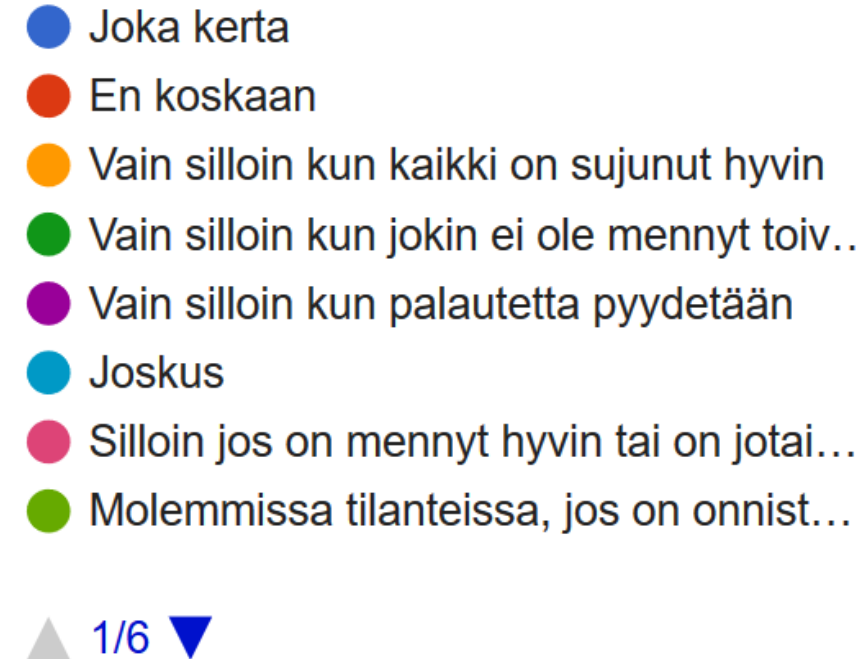
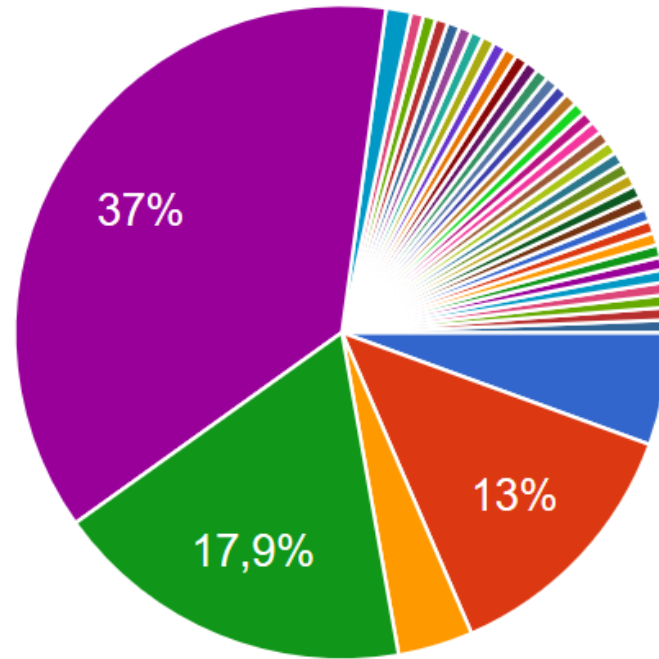
- Kysely avautui [blogikirjoituksen](#) yhteydessä
- Kyselystä kerrottiin eri somekanavissa (Twitter, FB, Instagram), Asiakaspalautte -työryhmälle sekä QR-koodi on ollut esillä @epsoteuudistus -hanketoimiston sosiaalisissa tiloissa sekä Mediwestin sisääntuloaulassa
- Vastaajia 162

Milloin palautetta  
annetaan?



# Milloin annat palautetta sote-palveluista?

162 vastausta



## Kolmen kärki:

- (37%) "Vain silloin kun palautetta pyydetään"
- (17,9%) "Vain silloin kun jokin ei ole mennyt toivotulla tavalla"
- (13%) "En koskaan"

# Vastaajien muut tarkennukset, milloin antavat palautetta:

- Satunnaisesti, silloin tällöin, joskus, voi olla hyvä tai huono palaute
- Useimmiten, kun palautetta erikseen kysytään. Mutta usein myös silloin, jos on erityisen hyvää tai huonoa palvelua.
- Silloin, kun siihen on mahdollisuus. En kaivele netistä mahdollista paikkaa, vaan asioidessani sotepalveluissa tulisi palautepaikan löytyä
- Silloin, kun palautteen antaminen on helppoa ja vaivatonta.
- Yleensä jos kaikki on sujunut poikkeuksellisen hyvin tai huonosti
- Jos palvelu on ollut erityisen hyvää tai erityisen huonoa
- Harvoin, jos jokin on mennyt oikein hyvin tai huonosti niin annan palautetta
- Kun on mennyt hyvin ja taas jos mennyt huonosti
- Välillä annan palautetta, sekä huonoa että hyvää. Liian harvoin tulee annettua.
- Usein. Lähinnä silloin, kun on sujunut hyvin.
- Satunnaisesti. Ehkä joka viides asiointikerta. Yleensä kiitän hyvästä palvelusta.
- Sanallisesti aina, mutta kirjallisesti vain erityisessä tilanteessa (niin positiivisissa kuin negatiivisissa kokemuksissa)
- Silloin kun pyydetään & jos olen erittäin tyytyväinen tai pettynyt
- Silloin tällöin huolimatta siitä onko kaikki sujunut hyvin vai ei
- Kun on aihetta, hyvää tai pahaa
- Silloin kun palautetta pyydetään, mutta myös pyytämättä, mikäli jokin ei ole toiminut
- Silloin kun ehdin/huomaan/jaksan sekä koen palautteen antamisen aiheelliseksi, joko erinomainen palvelu tai sitten huono kokemus

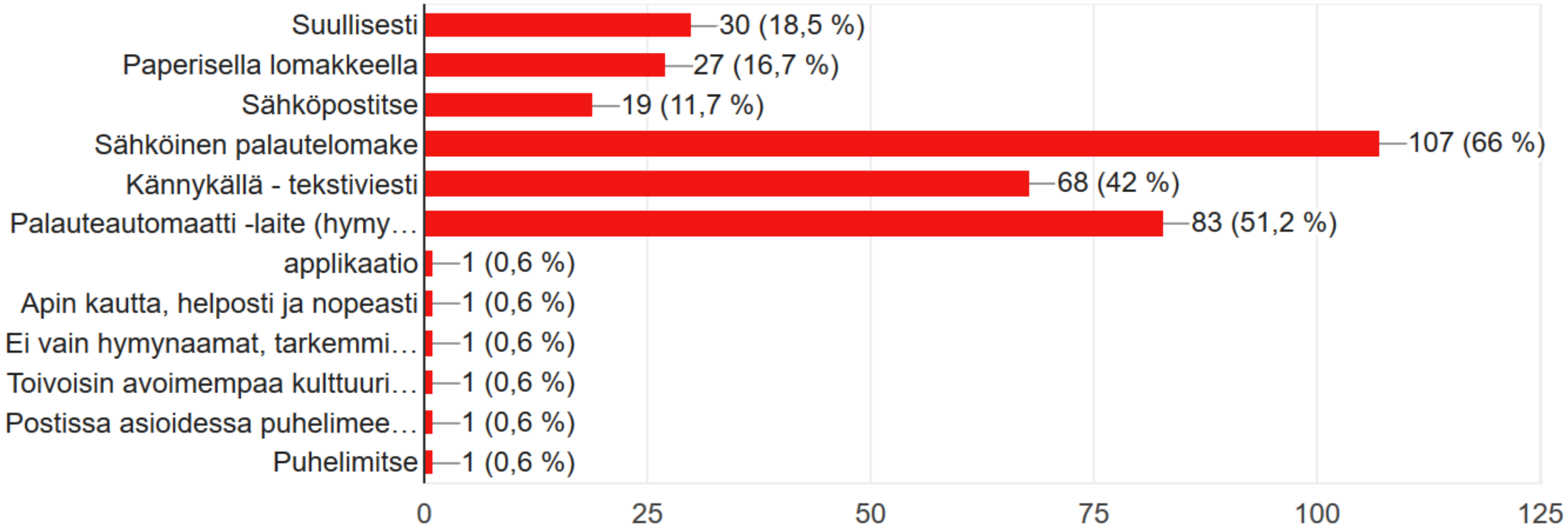


Miten haluaisi antaa  
palautetta?



# Miten haluaisit antaa palautetta sote-palveluista? (valitse 1-3 keinoa)

162 vastausta



**Sote-uudistus**

Etelä-Pohjanmaa